

<https://helda.helsinki.fi>

---

## Kokeileminen sosiaalipalveluiden kehittämisen menetelmänä ja strategiana

Muurinen, Heidi Marika

2015-06-15

---

Muurinen , H M & Lovio , I 2015 , ' Kokeileminen sosiaalipalveluiden kehittämisen menetelmänä ja strategiana ' , Janus : sosiaalipolitiikan ja sosiaalityön tutkimuksen aikakauslehti , Vuosikerta. 23 , Nro 2 , Sivut 205-222 . < <https://journal.fi/janus/article/view/51253> >

---

<http://hdl.handle.net/10138/301071>

---

unspecified  
publishedVersion

---

*Downloaded from Helda, University of Helsinki institutional repository.*

*This is an electronic reprint of the original article.*

*This reprint may differ from the original in pagination and typographic detail.*

*Please cite the original version.*

# KOKEILEMINEN SOSIAALIPALVELUIDEN KEHITTÄMISEN MENETELMÄNÄ JA STRATEGIANA

**Heidi Muurinen:** *VTM, sosiaalityön jatko-opiskelija, Helsingin yliopisto*

**Iikka Lovio:** *VTM, palvelumuotoilija, Palmu Inc.*

*heidi.muurinen@helsinki.fi, iikka.lovio@gmail.com*

*Janus* vol. 23 (2) 2015, 206–223

**J a n u s**

## Tiivistelmä

Tutkimuksessa kuvaillaan pienten, systemaattisten kokeilujen tekemisen metodia ja sen vaiheita toimintastrategiana suomalaisessa sosiaalipalvelujen kehittämisympäristössä. Analyysissä eritellään kokeiluihin vaikuttaneita toimijoita ja tarkastellaan osallistujille muodostunutta toimijuutta. Aineistona on kuusi kehittämiskokeilua sekä niitä koskevat neljä työntekijöiden ryhmähaastattelua (14 henkilöä) ja yksi yksilöhaastattelu, kaksi esimiesten haastattelua ja tutkijoiden omat kokemukset. Kokeilemisessa on kyse eri toimijoiden yhteistoiminnassa tapahtuvasta käännösprosessista, joka määrittää mitä kokeilu kussakin yhteydessä tuottaa. Käännösprosessissa määritellään ongelma, yhdistetään eri toimijoiden tavoitteet kokeiltavan idean avulla, suunnitellaan kokeilu ja neuvotellaan toimijoiden rooleista sekä toteutetaan kokeilu. Toimintaan vaikuttamisena näyttäytyvää toimijuutta muodostui kokeilun toteuttajille ja työyhteisölle, organisaatiolle, asiakkaille, fyysiselle ympäristölle ja kokeilumenetelmälle. Kokeilujen tekeminen mahdollistaa oman työn kehittämisen ja yhteistoiminnalliseen suhteeseen asettumisen.

## JOHDANTO

**Sosiaalinen, poliittinen** ja taloudellinen kehitys Euroopassa on muuttanut merkittävästi sosiaalityön toimintaympäristöä viime vuosikymmenten aikana (Harrikari ym. 2014, 8). Siirtyminen teollisen ajan palvelujärjestelmästä tietoyhteiskunnan yksilöllisiin palveluihin haastaa kehittämään sosiaalipalveluita ja etsimään uusia tutkimusstrategioita. Esitämme kirjoituksessamme yhdeksi uudeksi lähestymistavaksi kokeilemistä. Se on nostettu esiin myös eduskunnan tulevaisuusvaliokunnan mietinnössä (2014), jossa kannustetaan kokeilujen edistämiseen julkishallinnon kehittämisessä.

Sosiaalityön historian tarkastelu auttaa kriittisessä suhtautumisessa sosiaalityön käytäntöjä ohjaavaan politiikkaan ja sen taustalla olevaan käsitykseen tutkimuksesta (Lorenz 2014, 14). Jane Addamsin toimintaa tutkineiden Matthias Grossin (2009, 83) ja Erik Schneiderhanin (2011, 597, 604) mukaan Addams alkoi 1800-luvun lopulla käyttää pragmatismia filosofiaan pohjautuvaa kokeellista lähestymistapaa perustamassaan Hull-Housessa. Addams kollegoineen ei kuitenkaan aloittaessaan tiennyt, miten toimia ihmisten auttamiseksi. He valitsivat metodikseen erilaisten toimintojen kokeilemisen, esimerkiksi pyykinpesumahdollisuuden tarjoamisen. Addamsin käsitys kokeilemisestä erosi luonnontieteellisestä kokeellisuuden käsityksestä. Oikeastaan Addams piti

luonnontieteellistä laboratoriota vähempiarvoisena muunnelmana yhteiskunnassa tehtävistä kokeiluista.

Tässä artikkelissa tarkastelemme kokeilujen tekemistä heuristisena ja tunnus-televana toimintastrategiana sosiaalipalveluiden kehittämisessä. Toimiessamme Pääkaupunkiseudun sosiaalialan osaamiskeskus Soccan Hyvän olon tila-hankkeessa (2012–2013) kiinnostuimme siitä, mitä kokeilujen tekeminen voisi menetelmänä tarjota sosiaalipalveluiden kehittämiselle.

Saimme virikkeitä palvelumuotoilusta, jossa palveluiden suunnittelun lähtökohtana on asiakkaan tarpeiden, käyttäytymisen ja motivaation tutkiminen. Asiakasymmärryksestä johdettavan suunnitteluongelman avulla määritellään ne palvelun osa-alueet, joiden kehittämiseen kannattaa suunnata resursseja. Suunnitteluongelmaan liittyviä ideoita konkretisoidaan varhaisessa vaiheessa testattaviksi prototyypeiksi tai toiminnallisiksi kokeiluiksi. Kevyimmillään ideaa voidaan kokeilla visualisoimalla se helposti kommentoitavaan muotoon. Hypoteesien testaamisen lisäksi kokeiluilla ja prototyypeillä voidaan tuottaa uusia ideoita ja syventää ymmärrystä idean toteutuksen tavasta (Blomqvist 2011, 124). Palvelumuotoilujattelun (design thinking) hyödyntäminen on yleistynyt nopeammin kaupallisessa palvelu- ja tuotekehityksessä, joten sitä soveltaessa on hyvä huomioida sosiaalipalveluiden luonne julkisena palveluna.

Tutkimuksemme tavoitteena on kuvaila kokeilujen tekemisen metodologiaa ja sen vaiheita suomalaisessa sosiaalipalvelujen kehittämisympäristössä. Erittelemme

kokeiluihin vaikuttaneita toimijoita ja tarkastelemme kokeilujen tekemisessä osallistujille muodostunutta toimijuutta. Tutkimuksen empiirinen aineisto muodostuu kokeiluihin osallistuneiden työntekijöiden ja tutkijoiden kokemuksista. Kokeilujen jäsentämisessä ja käsitteellistämisessä hyödynämme toimijaverkkoteoreettista ja pragmatistiseen filosofiaan pohjautuvaa ajattelutapaa. Toimijaverkkoteorian keskeinen ajatus on, että sosiaalinen muodostuu materiaalisesti heterogeenisestä, inhimillisten ja ei-inhimillisten osien verkostosta (Law 1992, 381). Pragmatismiin osalta viittaamme erityisesti John Deweyn kokemusta ja kokeellisuutta käsittelevään filosofiaan.

Aluksi tarkastelemme kokeilujen tekemisen yhteyttä sosiaalitutkimuksen juuriin ja pragmatismiin filosofiaan sekä kuvaamme tutkimuksen toimintaympäristöä ja toteutusta. Tämän jälkeen siirrymme empiirisen aineiston analyysiin, jossa tarkastelemme kokeilumenetelmän vaiheita ja kokeiluihin vaikuttaneita toimijoita. Lopuksi pohdimme kokeilujen tekemistä sosiaalityön käytäntötutkimuksen menetelmänä ja esitämme jatkotutkimusaiheita.

#### **YHTEYS TOIMINNALLISEN SOSIAALITUTKIMUKSEN JUURIIN**

Kokeilujen tekeminen, sellaisena kuin sen tässä artikkelissa ymmärrämme, on uusi lähestymistapa sosiaalityön tutkimuksessa. Sosiaalityön arjessa tapahtuu kuitenkin jatkuvasti kokeilemistä, sillä kokeileminen liittyy kokemuksen käsitteeseen. Sosiaalityöntekijästä tulee kokenut, kun hän tekee työhönsä liittyviä tekoja, havaitsee niiden seura-

uksia sekä oppii ennakoimaan näiden suhdetta (ks. Kivinen & Ristelä 2001, 57). Käytännön sosiaalityön osalta esimerkiksi Tom Arnkil ja Esa Eriksson (1995, 196) ovat tutkineet toisin toimimista ammattilaisten keskinäisessä ja asiakkaiden kanssa tapahtuvassa vuorovaikutuksessa.

Kokeilemisella on vahva yhteys sosiaalityön metodisiin juuriin Jane Addamsin ja John Deweyn ajattelun kautta. Deweyn tuotantoa tutkinut Kai Alhanen (2013, 61, 69, 126–127, 204) kutsuu Deweyn filosofiaa ekologiseksi kokemusfilosofiaksi. Kokemus syntyy, kun ihminen toimii ja käy sen jälkeen läpi toimintansa seuraukset. Tämä mahdollistaa oman toiminnan tutkimisen (*inquiry*). Sillä ei tarkoiteta yrityksen ja erehdyksen menetelmää, jossa toiminta on olosuhteiden armoilla tapahtuvaa olosuhteisiin reagoimista. Kokeellinen toiminta on tietoista, aktiivista ja suunniteltua tutkimista, jonka reflektointi mahdollistaa oppimisen ja oman toiminnan kehittämisen. Yhteiskunnan monimutkaistuessa ihminen ei aina pysty havaitsemaan toimintansa seurauksia, jolloin toiminnan muodostama kokonaisuus ei ole hahmotettavissa ja ihmisen kokemus pirstaloituu. Tutkimuksemme aiheena olevan kokeilemisen jäsentämisen kannalta kokemus ja kokeellisuus (*experimenting*) ovat keskeisiä käsitteitä.

Addamsin perustamassa Hull-Housessa niin työntekijät kuin kaupunkilaiset saivat osallistuvan toimijan roolin kokeilujen toteuttamisessa. Palvelunkäyttäjien ei nähty olevan vain kokeiluiden kohteita vaan niihin aktiivisesti osallistuvia toimijoita. Hull-Housessa kaikki toimijat oppivat kokeellisesti yhteis-

kunnasta toimimalla toisin. Kokeileminen mahdollisti sosiaalista elämää koskevien teoreettisten olettamusten testaamisen todellisissa olosuhteissa. (Gross 2009, 87, 89.) Yhteiskuntatieteellisessä tutkimuksessa ollaan menetelmällisesti kiinnostuneita siitä, miten laajentaa tutkimusta akatemiasta yhteiskuntaan ja miten kansalaiset, yhteisöt, julkisorganisaatiot sekä yritykset voivat osallistua tutkimukseen.

Alhasen (2013, 220, 229) tulkinnan mukaan Deweyn kokemusfilosofian tavoitteena on muotoilla laajempi ja radikaalimpi demokratiakäsitys, jossa ihmiset voivat jakaa keskenään kokemuksiaan ja hyödyntää niitä yksilöllisessä ja yhteisöllisessä kokeellisessa oppimisprosessissa. Demokratian uudistaminen vaatii erityisesti julkisen toiminnan kehittämistä. Sosiaalipalvelut julkisena toimintana ovat areena, jolla on mahdollista edistää demokraattisen ihanteen mukaista toimintaa.

#### TUTKIMUKSEN TOTEUTUS

Empiirinen tutkimuksemme muodostuu Hyvän olon tila -hankkeesta toteutuneesta eräänlaisesta toimintatutkimusprosessista, jossa toimintaa suunniteltiin, toteutettiin, havainnointiin, reflektointiin ja suunniteltiin uudelleen (Heikkinen 2001, 177). Tutkimus alkoi joulukuussa 2012 ja päättyi lokakuussa 2013.

Tutkimuksen näyttämönä on kolme aikuissosiaalityöntoimiston aulaa. Aikuisten parissa tehtävää sosiaalityötä ohjaa yksityisen vastuun diskurssi, jonka myötä työn keskeisimpänä tavoitteena on asiakaskansalaisten aktivoiminen

(Juhila 2008, 48, 53). Yksilöllistämisen strategiaa tukee myös tilaratkaisu, jossa työntekijöillä on omat, asiakkaat toisistaan eristävät työhuoneet. Aulan sijaitseminen lähellä ulko-ovea ja kaukana työntekijöiden huoneista luo etäisyyttä työntekijöiden ja asiakkaiden välille. Aulassa vallitsee tietty etäisyys myös siellä asioivien ihmisten kesken: he tietävät olevansa toistensa havaintojen kohteina mutta välttelevät tosiaan. (Eräsaari 1995, 146, 168, 183.)

Hankkeen alussa jalkauduimme tutkimuksen näyttämöinä olleisiin aulatoimintoihin havainnoimaan sekä keskustelemaan kävijöiden ja henkilökunnan kanssa. Havainnointimme perusteella lähes kaikkien asiakkaiden palvelukokemus muodostui aulassa tapahtuvasta toiminnasta. Havainnot ja kävijöiden toiveet dokumentoitiin kenttäpäiväkirjaan. Useat kävijät kertoivat sosiaalitoimistossa asioimisen jännittävän, ainakin aluksi. Sosiaalitoimiston aulaan toivottiin kahvia ja mahdollisuutta keskustella omista asioista aulassa olevan työntekijän kanssa. Lisäksi toivottiin ryhmätoimintaa, liikuntaa sekä tietoa eri palveluista.

Aloimme suunnitella hankkeen aikana tehtäviä kehittämiskokeiluja havainnoinnin ja palautteen pohjalta. Hankkeemme tavoitteeksi muotoutui sosiaalitoimiston aulan muuntaminen voimaannuttavaksi kohtaamispaikaksi. Valitsimme analyysin kohteeksi kuusi hankkeemme tavoitteeseen tähtäävää kokeilua. Kokeilujen tavoitteet, toteutus, osallistujat ja kesto sekä tutkimusaineisto on kuvattu taulukossa 1. Käsitellessämme jatkossa vain yhtä tai muutamaa kokeilua, viittaamme niihin

taulukossa annetulla numerolla. Sama numeroviite löytyy aineisto-otteista.

Kokeilut 1, 3 ja 4 sijoittuvat yhden sosiaalitoimiston aulaan. Niissä keskityttiin yhteisöllisen toiminnan ja viestinnän kehittämiseen. Kokeilussa 2 kyseisen sosiaalitoimiston sosiaalityöntekijät ja -ohjaajat jalkautuivat alueen asukastilaan pitämään yhteistutkijusryhmää. Kokeilut 5 ja 6 sijoittuivat eri alueiden sosiaalitoimiston auloihin. Niiden pääosassa oli aluetyön yksikkö. Kokeilussa 5 aluetyön toimipiste pyrki laajentamaan toimintaansa oman alueensa sosiaalitoimiston aulaan kokeilun avulla. Kokeilussa 6 aluetyön toimipiste sijaitsi valmiiksi aulan yhteydessä ja toimi siten edelläkävijänä yhteisöllisyyttä tukevan aulatoiminnan kehittämisessä.

Tutkimuksessa mukana olleisiin sosiaalitoimistoihin vaikutti merkittävästi kesken tutkimuksen tapahtunut organisaatiomuutos, jossa sosiaali- ja terveysvirasto yhdistyivät. Sen vuoksi aluetyön yksikön toiminnan jatkuminen oli epävarmaa ja osa sosiaalitoimiston työntekijöistä vaihtui kesken tutkimusvuoden, mistä johtuen kehittämistoimintaan tuli katkoksia.

Oma roolimme muotoutui kokeilusta riippuen. Viestintäkokeilun (kokeilu 3) toteutimme kahdestaan kun taas kahvilakokeilun (kokeilu 1) toteutimme yhdessä työntekijöiden kanssa. Muissa kokeiluissa vastuu oli työntekijöillä tai opiskelijoilla, mutta niissäkin olimme asettamassa kehittämistoiminnalle tavoitteita, esittelimme asiakkailta saatuja ideoita ja arvioimme toimintaa.

Hankkeen aikana reflektoimme työparina kehittämistoiminnassa oppi-

**Taulukko 1.** Toteutetut kokeilut ja tutkimusaineisto.

KEHITTÄMISKOKEILU JA TOTEUTTAJAT	TAVOITE/KYSYMYKSET	TOTEUTUS	TUTKIMUSAINEISTO
<b>1) AULAKAHVIT -KOKEILU</b> - Sosiaalitoimiston henkilökunta (noin 10-15 hlö) ja tutkijat yhdessä	-Työyhteisön innostaminen yhteiskehittämiseen -Palautteen ja ideoiden kerääminen kehittämisen pohjaksi -Aulan tunnelman muuttaminen	Joulukuussa 2013 ”kahvilan” pitäminen 4 päivää sosiaalitoimiston aulassa	Työntekijöiden ryhmäkeskustelu (8 hlö)
<b>2) YHTEISTUTKIJUUS -RYHMÄN PERUSTAMISKOKEILU</b> - Sosiaalitoimiston työntekijät (5 hlö) osana yhden työntekijän käytäntötutkimusopintojaksoa Helsingin yliopistossa	Palvelunkäyttäjille suunnatun lyhytkestoisen ryhmätoiminnan aloittaminen	Keväällä 2013 viisi kertaa kokoontunut yhteistutkijusryhmä	Kahden toimintaan osallistuneen työntekijän ryhmähaastattelu
<b>3) AULAN VIESTINNÄN KEHITTÄMISKOKEILU</b> - Tutkijat (2 hlö) yhdessä aulan kävijöiden ja aularyhmän työntekijöiden (4 hlö) kanssa	Luottamuksen lisääminen ja asiakkaiden jännityksen vähentäminen aulan viestinnän keinoin	Syksyllä 2013 asiakkaille tarkoitettujen tiedotteiden suunnittelu aulassa asioivien palvelunkäyttäjien kanssa ja työntekijöiden valokuvataulun tekeminen aulaa varten aularyhmän työntekijöiden kanssa	- Tutkijoiden omat kokemukset ja haastattelu (Tutkijoiden apuna 6 nauhoitettua, palvelunkäyttäjien kanssa käytyä tiedotteiden suunnittelu- ja arvointikeskustelua. Ei litteroitua aineistoa.)
<b>4) AULAN KEHITTÄMISRYHMÄN PERUSTAMISKOKEILU</b> - Sosiaalitoimiston työntekijät (4 hlö)	Kehittämisen mahdollistava työyhteisön toimintamalli	-Syksyllä 2013 aulan tiloja ja toimintaa suunnittelevan aularyhmän perustaminen -Jalkautuminen aulaan hukkakäyntien ajaksi	Aularyhmän työntekijöiden (4hlö) haastattelu
<b>5) SOSIAALITOIMISTON JA ASUAKASTALON YHTEISTYÖN KEHITTÄMISKOKEILU</b> -Ammattikorkeakoulun opiskelijat (4 hlö) yhdessä työntekijöiden kanssa	Miten kokeilemalla voidaan lisätä sosiaalipalveluiden eri toimijoiden yhteistyötä?	Syksyllä 2013 asukastalon ryhmätoiminnan siirtäminen sosiaalitoimiston aulaan	Kahden työntekijän ryhmähaastattelu
<b>6) LIKKUMISTA JA SOSIAALISTA KANSSA KÄYMIÄ TUKEVA SOSIAALITOIMISTON AULA -KOKEILU</b> -Ammattikorkeakoulun opiskelijat (4 hlö) yhdessä sosiaalitoimiston työntekijöiden kanssa	- Miten sosiaalitoimisto voisi olla sosiaalinen kohtaamispaikka? - Voisiko sosiaalitoimisto tukea liikkumista ja edistää terveyttä muuten kuin myöntämällä taloudellista tukea?	-Keväällä 2013 yhteisöllisen toiminnan järjestäminen sosiaalitoimiston aulassa -Syksyllä 2013 urheiluryhmän pitäminen ja liikuntapalveluista tiedottaminen sosiaalitoimiston aulassa	Yhden työntekijän haastattelu

maamme. Tämä pohdinta oli tärkeää kokeilujen analyttiseksi arvioimiseksi ja systematisoidun kokeilumenetelmän jäsentämiseksi. Hankkeen ajalta meillä on päiväkirjamerkintöjä, esitysmateriaaleja sekä prosessimaisesti kirjoitettuja versioita tutkimusartikkelista. Hankkeen tuloksia on kuvattu loppuraportissa (Lovio & Muurinen, 2013) ja ne esiteltiin sosiaali- ja terveysviraston keskijohdolle sekä työntekijöille. Koko hankkeen ajan olimme kiinnittyneitä osaksi innovatiivista Heikki Waris -instituutin tietoyhteisöä, jonka kanssa refleктоimme toimintaamme.

Tutkimusaineisto muodostuu kokeiluihin osallistuneiden työntekijöiden neljästä ryhmähaastattelusta (yhteensä 14 henkilöä) ja yhdestä yksilöhaastattelusta. Lisäksi haastattelimme kahta johtavaa sosiaalityöntekijää, joiden tiimit olivat mukana kokeilussa 1–4. Toimintatutkimuksellisen lähestymistavan mukaisesti on perusteltua tuoda myös oma näkökulmamme aineistoon. Edellä kuvaamiemme materiaalien lisäksi pyysimme kahta kollegaamme haastattelemaan meitä tutkimusvuoden päätyttyä helmikuussa 2014 ajatuksiemme jäsentämiseksi. Litteroitua tutkimusaineistoa on 184 sivua (Times new Roman, fontti 12, riviväli 1,5).

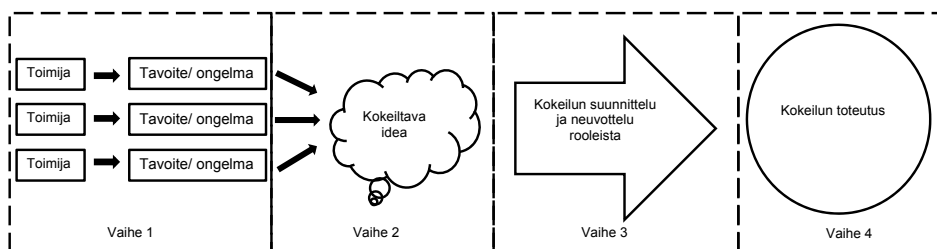
#### KOKEILUN VAIHEIDEN JA TOIMIJOIDEN ANALYYSI

Toimijaverkkoteorian näkökulmasta sosiaalipalveluiden kehittäminen tapahtuu eri osapuolten yhteistoiminnassa, jossa alkuideasta muokkautuu lopulta rutiininomaisesti käytettävä malli tai vakiintunut toimintatapa. Mukana olevat toimijat vaikuttavat kehittämis-

ideaan esimerkiksi muovaamalla, tukemalla tai vastustamalla sitä. Kehittämisprosessissa tapahtuvasta vaikuttamisesta ja idean muokkaantumisesta käytetään toimijaverkkoteoriassa käännöksen käsitettä (*translation*). (Latour 1987, 29, 132.) Yhteistoiminta ja käännös ovat keskeisiä käsitteitä, kun kuvaamme kokeilemista kehittämismenetelmänä.

Michel Callon (1986, 1996) kuvaa käännöksen olevan neljästä limittyvästä vaiheesta (*moments*) muodostuva muutosprosessi. Ymmärrämme käännöksen vaiheiden olevan avoimia ja siksi pidämme kokeilujen tekemistä tunnustelevana, eri toimijat huomioivana lähestymistapana toimijaverkkoteoriaan erityisen hyvin sopivana. Aineiston analyysissä olemme Callonin käännöksen vaiheita mukaillen jäsentäneet kokeilun toteutusprosessin neljään vaiheeseen (ks. Yliruka & Hänninen 2014, 283). Kokeilu alkaa ongelman tai tarpeen määrittelystä (*problematization*), jonka seurauksena eri toimijoiden tavoitteet sidotaan yhteen kokeiltavan idean avulla (*intressement*). Tämän jälkeen suunnitellaan kokeilu ja neuvotellaan mukaan liittyvien toimijoiden rooleista (*enrolment*). Lopuksi seuraa kokeilun toteutus (*mobilisation*). Olemme kuvanneet kokeilun vaihemallin kuviossa 1.

Empiirisellä aineistolla on tutkimusessamme kuvaileva rooli. Analyysi on tehty litteroidusta aineistosta, josta pelkistettiin tutkimuskysymyksen kannalta keskeiset ilmaukset. Pelkistetyt ilmaukset ryhmiteltiin alaluokiksi. Alaluokat yhdistettiin pääluokiksi, jotka oli käsitteellisesti johdettu toimijaverkkoteorian mukaisista käännöksen vaiheista neljästä vaiheesta. Tällöin voidaan puhua



Kuvio 1. Kokeilun vaihemalli.

teoriaohjautuvasta sisällönanalyysistä (Tuomi & Sarajärvi 2002, 110–111, 116). Toimijoiden paikantaminen tapahtui tutkimusaineistosta käsin, tosin toimijaverkkoteorian mukaisesti ymmärtäen toimijoiksi myös elottomat asiat.

#### YHTEISPELI – KOKEILU KÄÄNNÖSPROSESSINA

Tutkimuksemme kokeilut jäsentyvät käännösprosesseina, joissa eri toimijat muovasivat ideaa ja muuttivat sitä (Latour 1987, 29). Käännösprosessin *ensimmäisessä vaiheessa* (Callon 1986, 203) määritellään osallistujien näkökulmasta alkuongelma tai tavoite. Ratkaisua vaativat ongelmat määriteltiin työntekijöiden kokemusten ja tutkijoiden tekemien havaintojen pohjalta. Kokemus ratkaistavan ongelman keskeisyydestä omalle työlle oli työntekijöiden mukaan sitoutumisen kannalta tärkeää.

*Toisessa vaiheessa* (Callon 1986, 208) tapahtui eri toimijoiden kiinnittyminen ja heidän eri tavoitteidensa yhdistäminen kokeiltavan idean kautta. Kokeilun suunnittelu ei tarkoittanut lukuisia ja pitkiä kokouksia vaan ainoastaan riittävän selvää alkuongelman ja tavoittei-

den määrittelyä. Aularyhmäkokeilussa (kokeilu 4) annoimme työntekijöille liian valmiin idean, ja he eivät kokeineet sitä omakseen. Kyseisen kokeilun tavoitteita ei saavutettu, mikä vahvistaa ajatusta siitä, että kokeilu tulee suunnitella yhdessä osallistujien kanssa tai sillä pitää olla vahva tuki lähiesimiestasolta. Suunnittelussa on tärkeää panostaa siihen, että työntekijät ymmärtävät kokeilujen merkityksen omalle työlleen ja asiakkailleen.

Kokeilun tavoitteiden on tärkeää olla realistisia ja kuhunkin tilanteeseen sopivia. Kaikkien osallistujien tavoitteiden kytkeminen ei onnistu yhdellä kokeilulla, joka voi auttaa ratkaisemaan jonkin osan ongelmasta. Haastateltavan mukaan kokeiluun latautui keskijohdon taholta isoja odotuksia saada aikaan konkreettisia ratkaisuja ongelmiin:

T1: On ollut monia tahoja, mille mä oon tästä kertonut ja tavallaan musta tuntuu, et ehkä mäkään en oo jotenkin osannut sit selittää sitä, korostaa sitä jotenkin, että tää on tämmöinen kokeilu ja tämmöinen yritys. -- Niin sit se jotenkin helposti meni se keskustelu siihen, että ”no mitäs me nyt sit tehään, että kertokaa”. (Kokeilu 2.)



Yhteisistä tavoitteista neuvotellessa on hyödyllistä määritellä kokeilulle mittarit, joilla tavoitteiden saavuttamista arvioidaan. Tätä emme tutkimuksen aikana osanneet aina riittävän tarkasti tehdä. Deweyn (1999, 113) mukaan tieteellisissä operaatioissa muutosten aiheuttaminen paljastaa relaatioita. Tavoitteena on näiden mekanismien selvittäminen, missä määritelty mittarit voivat olla avuksi. Mittarit edesauttaisivat yhteisoppimista sekä helpottaisivat kokeilun tuloksista viestimistä työyhteisössä ja organisaatiossa.

Callonin (1986, 196) mukaan käännösprosessi voi epäonnistua eikä tutkimuksemme kaikissa kokeiluissa saavutettu odotettuja tavoitteita. Näitä kokeiluja ei kuitenkaan pidä ajatella turhiksi, sillä niiden arvioiminen mahdollistaa oppimisen (Alhanen 2013, 136). Kokeilun edetessä voi syntyä jotain odottamatonta, kuten kahvila- ja ryhmätoimintakokeiluissa (kokeilut 1 ja 2), joiden aikana työntekijöiden asenne palvelunkäyttöön muuttui. Epäonnistumisesta saatu tieto voi toimia keinona seuraavissa kokeiluissa, kuten kokeilussa 6 (Kivinen & Ristelä 2001, 64). Kokeilun seuraukset voivat olla pieniä mutta merkittäviä, kuten yksi haastateltava totesi:

T2: Mittarit pitää olla sen projektin tai prosessin mukaiset, ettei silloin samat mittarit käy kaikkiin. Esimerkiksi mä aattelen, että tää asennejuttu oli isompi juttu, kun se mikä on ne konkreettiset tulokset. (Kokeilu 2.)

Kokeilun arvioiminen edisti oppimista ja rohkaisi jatkamaan toimintaa. Aina asioiden väliset syy-seuraukset eivät ole mittavissa tai helposti arvioitavissa. Yhteistoiminnallisen kokeilun vaikutukset

muihin kohtaamisiin organisaatiossa voivat olla kokeilun mittarien ulottumattomissa.

*Kolmannessa vaiheessa* (Callon 1986, 211) on kyse kokeilun suunnittelusta ja käynnistämisestä. Siinä neuvotellaan osallistujien rooleista. Jos toimijoiksi ymmärretään toimijaverkkoteorian mukaisesti myös elottomat asiat ja esineet, ei niiden kanssa voi sanallisesti sopia toteutuksesta ennen kokeilua. Emme voi esimerkiksi kysyä fyysiseltä ympäristöltä, miten se aikoo olla muuttamassa sosiaalitoimiston aulaa kahvila-maiseksi kohtaamispaikaksi. Kokeilun käynnistyessä tilan vaikutus kokeiluun paljastuu siinä, miten tila muovaa, tukee tai heikentää kokeilua. Keskeisimpiä toimijoita olivat kuitenkin työntekijät, opiskelijat ja me tutkijat. Kokeilujen toteuttajilla oli joko vastuunkantajan tai osallistujan rooli. Kehittäjän rooliin astuminen edellytti kokeilumenetelmän omaksumista.

Vastuunkantajan rooli nousi tutkimuksessa merkittäväksi muiden liittymisen mahdollistavaksi asiaksi. Tutkijoiden, opiskelijoiden tai työntekijöiden tarttuminen vastuunkantajan rooliin tarjosi muille toimijoille mahdollisuuden osallistua kevyemmin. Se rohkaisi työntekijöitä liittymään mukaan kokeilun toteuttamiseen. Aularyhmäkokeilussa (kokeilu 4) ei ollut mukana työyhteisön ulkopuolista lisäresurssia ja kokeiluprosessin johtajuuden puute muodostui haasteeksi. Vastuunkantajan on kyettävä viestimään riittävän hyvin muiden kanssa kokeilun yhteistoiminnallisen toteuttamisen onnistumiseksi. Vastuunjaon onnistuminen kytkeytyy haastateltavan (kokeilu 2) mukaan työ-

yhteisön kokemukseen yhteistoiminnallisesta tekemisestä.

Kehittämiskokeilun osallistujan rooliin astumista helpotti tuttuus, luottamus ja hyvät välit muiden osallistujien ja etenkin vastuunkantajan kesken. Toisaalta liittymistä motivoi työyhteisössä vallalla olevien, kriittisten asenteiden haastajan rooli. Kriittisesti suhtautuvat kollegat edellyttivät toteutukseen osallistuvilta työntekijöitä kokeilun perustelemista. Kollegoiden kriittinen asenne haastoi toimimaan toisin, kuten yksi työntekijä muistelee:

T1: Niin kun oma ajatus oli, että ei saada mitään aikaiseksi, jos ei kukaan lähe mukaan. Lähdän mukaan osottaakseni noille tuolla, että kyllä me nyt jotain, vaikkakin nyt pientä, niin voi sitten ta-  
pahtua. (Kokeilu 4.)

Lopuksi kokeilujen tekemiseen osallistuminen ja siitä oppiminen edellyttivät menetelmän ja kokeilemisen taustajattelun omaksumista. Työntekijät pitivät tärkeänä sen ymmärtämistä, ettei kokeilun odottamaton tulos tai toimimattomuus ollut epäonnistumista vaan oppimisen kannalta hyödyllinen vaihe. Työntekijöiltä edellytettiin uudenlaiseen oman työn kehittäjän rooliin asetumista. Kokeiluiden muotoilussa oli tärkeää, että ne tuntuivat luontevilta. Aularyhmäkokeilu (kokeilu 4) ei tuntunut luonnolliselta ja vaati työntekijöiltä ponnistelua:

T3: Mutta ylipäättänsä se ajatus, että toimiikin toisin. Tuli hukkakäynti, että meenpäs tonne aulaan henga. Niin sekin vaatii jo semmosta tiettyä twistiä päässä. Onks se nyt ihan ok että mä meen tonne ala-aulaan, että mulla ois

ihän hirveesti duunii tässä. -- Sitten vielä tavallaan sen oman roolin vaihdos. Mä en ookaan sosiaalityöntekijä tässä pöydän ääressä vaan tuolla ala-aulassa jonku kupposen kanssa. Se vaatii hirveesti semmosta omaa tsemppausta. (Kokeilu 4.)

Callon (1986, 196) kutsuu käännösprosessin *neljättä vaihetta* mobilisaatioksi. Tässä tutkimuksessa neljäs vaihe jäsen-tyi eri toimijoiden yhteisessä muotoutuneeksi kokeilun toteuttamiseksi. Seuraavaksi siirrymme tarkastelemaan aineistossa nimettyjä toimijoita, jotka osallistuivat kokeilun muotoiluun ja toteuttamiseen.

#### ERI OSALLISTUJIEN TOIMIJUUS

Jos toimintaa tarkastellaan Latourin toimijaverkkoteorian näkökulmasta, toiminta ei ole vain tietoista ryhtymistä tai suunniteltua tekemistä. Ymmärrämme toiminnan olevan myös ei-tietoista vaikuttamista, joka pitää yllä tai muuttaa toimintaa. (Paju 2013, 186, 207, 209.) Tällainen ymmärrys toiminnasta laajentaa tutkimukssamme keskeisen toimijuuden (*agency*) käsitteen tarkastelun näkökulmaa. Toimijaverkkoteorian mukaan myös ihmisten väliseen vuorovaikutukseen tai käytännön kehittämistoimintaan vaikuttavalla esineellä tai asialla voi olla toimijuutta. Toimijaverkkoteoriassa tästä vaikuttamisesta puhutaan toimijoiden kyvykkyytenä, joka paljastuu koetteluissa eli käytännön toiminnassa testaamalla. (Lehtonen 2004, 196–197.)

Paikansimme analyysissä aineistostamme ne toimijat, jotka vaikuttivat kokeilun muotoutumiseen ja tuloksiin.

Toimijaverkkoteoriaa on kritisoitu siitä, että vain osalla tutkittavista toimijoista on kyky puhua ja määritellä toisensa toimijoiksi (Lehtonen 2004, 200). Toimijuuden nimeäminen ja kuvaileminen perustuvat toimijoiden vaikutusten näkymiseen aineistossamme. Callon (1986, 200) pitää tärkeänä yleisen symmetrian periaatetta (*generalized symmetry*), jonka mukaan samaa sanastoa käytetään kuvaamaan kaikkia toimijoita. Esimerkiksi aulatilojen kanssa neuvottelemiseksi (*negotiate*) kutsutaan sitä vuorovaikutusta, jossa tilat vaikuttavat kokeiltavaan toimintaan ja toiminta vaikuttaa vastavuoroisesti tiloihin. Tilojen vaikuttaminen nähdään niiden osallistumiseksi neuvotteluun, vaikkakin ilman sanoja. Kokeilujen jäsentämisessä käytämme rinnakkain vuorovaikutuksen ja neuvottelun käsitteitä.

#### TYÖNTEKIJÖIDEN TOIMIJUUS

Keskeisimpiä toimijoita sosiaalipalveluiden kehittämiskokeiluissa olivat työntekijät. Heidän toimijuutensa jakaantui kokeilua toteuttaviin työntekijöihin, tutkijoihin ja opiskelijoihin. Heistä osalla oli vastuunkantajan ja osalla toteutukseen osallistujan rooli. Toimijuutta muodostui myös niille työntekijöille, jotka seurasivat kokeilun tuloksia ja liittyivät siten yhteisoppimisprosessiin. Toisaalta toimijuutta oli myös kokeilua vastustavilla tai siihen välinpitämättömästi suhtautuvilla työntekijöillä. Keskeisessä roolissa oli lähiesimies, jonka oli luotava kokeiluille kannustava ilmapiiri ja tuettava työntekijöitä kokeilujen toteuttamisessa.

Työntekijöiden mukaan kokeilu edellyttää pientä, sitoutunutta, samanhen-

kistä ja vapaaehtoista toteuttajapörrää, jossa olisi hyvä olla mukana sosiaalialan ammattilaisten, etuuskäsitelijöiden ja vahtimestarien edustajia. Eri ammattiryhmien edustajien osallistuminen helpottaisi viestintää työyhteisön sisällä ja toisi laajemman näkökulman kokeiluun. Kokeilun toteutukseen osallistuneet työntekijät kokivat kokeilemisen olevan virkistävää vastapainoa arkipäivän rutiineihin. Se voi parantaa työn mielekkyyttä, kuten yksi työntekijä kuva:

T1: Jos kerran viikossa olisi puoli päivää kahvilaa, niin voi sanoa, että halpa myönteinen vaikutus, kun saa ihan erilaisen mielen jotenkin siellä, kun, et pitää toimeentulotukipinoa tehdä. Se on paljon semmoinen stressivapaampi tila. (Kokeilu 1.)

Keskeistä kokeilun suunnittelussa käytävissä neuvotteluissa oli, kuka tai ketkä ottavat kokeilun toteuttamisesta vastuun sekä miten he viestivät siitä työyhteisölle. Tuloksista viestimisen onnistuminen ratkaisi kokeilun tulosten hyödyntämisen laajemmin työyhteisössä. Ulkopuoliseksi jäävä työyhteisö ei hyödy yhteisoppimisesta. Kokeiluissa 5 ja 6 työntekijät toimivat tiivistä opiskelijoiden toteuttamien kokeiluiden havainnoijina ja ohjaajina, minkä myötä yhteisoppiminen mahdollistui. Kokeilujen toteuttajia kannustavat, tukevat ja kokeiluista kiinnostuneet kollegat liittyivät vuorovaikutukselliseen yhteisoppimisen prosessiin. Tämä oli työyhteisöjen kannalta arvokasta ja mahdollisti yhteisten, vakiintuneiden toimintatapojen kyseenalaistamisen (Kivinen & Ristälä 2001, 58).

Kokeilua vastustavat tai siihen välinpitämättömästi suhtautuvat työntekijät kieltäytyivät osallistumasta kokeiluun (kokeilu 4). Tämä näkyi haastateltavien mukaan vihjailuina töiden määrästä, naureskeluna ja siinä, että kehittämistä kutsuttiin turhaksi. Haastateltavat arvelivat vastahankaisten työntekijöiden mieltäneen kokeilun itseensä kohdistuvana kritiikkinä. Vastustajat vaikuttivat siten, että vuorovaikutus heidän kanssaan haastoi kokeilun toteuttajia pohtimaan ja perustelemaan toimintaansa.

Esimiehen toimijuus paikantui yhteisoppimisen mahdollistamiseen, esimerkiksi kokeilun tulosten jakamiseen kokouksissa. Esimiehet kokivat piiloviestintään ja kritiikkiin puuttumisen haastavaksi ja olisivat toivoneet, että he olisivat voineet helpottaa toteutukseen osallistuvien työntekijöiden työmäärää. Vaikka esimiehet eivät juuri osallistuneet varsinaisiin kokeiluihin, he tukivat niitä. Kokeiluja tekevät työntekijät pitivät tätä erittäin tärkeänä.

#### ORGANISAATION TOIMIJUUS

Työntekijöiden lisäksi kokeiluihin vaikutti sosiaalipalveluiden organisaation kokousrakenteet ja organisaatiomuutoksesta johtuvat henkilöstövaihdokset. Kokousrakenteet ovat tyypillisimmin käytetty viestinnän areena sosiaalitoimistossa ja siksi niille muodostui toimijuutta neuvottelujen paikkoina. Käynnissä olevasta organisaatiomuutoksesta johtuva kokousrakenteiden puuttuminen heikensi mahdollisuuksia viestiä kokeilun tuloksista ja suunnitella jatkokokeiluja.

Kokeilujen nopeus mahdollisti niiden toteutuksen organisaatiomuutoksista huolimatta, toisin kuin aiempi hitaampi lähestymistapa suunnitella toimintaa. Vaikka yksittäiset kokeilut koettiin kevyiksi, haasteeksi muodostui kokeilujatkumojen suunnittelu. Organisaation muutokset vaikeuttivat jatkokokeilujen suunnittelua avainhenkilöiden vaihtuessa. Kokeiluista saadut oppimiskokemukset valuivat johtavan sosiaalityöntekijän mukaan muualle:

JSTT1: -- Kaikki ne muutokset, mitä tuli heti siihen päälle, että työntekijät lähti muualle ja työyhteisöt meni uusiks. Niin tuntuu, että nyt se mitä opittiin tai saatiin selville, niin se on kourallisen ihmisiä tiedossa. Tai nyt pitäisi suoraan sanottuna toteuttaa sama asia ihan uudestaan.

Lisäksi organisaatio vaikutti kokeiluihin sen kautta, miten työntekijät ja esimiehet ymmärsivät organisaation perustehtävän. Työntekijöillä oli sosiaalialalle tyypillisesti paljon keskeisiä ja lakisääteisiä työtehtäviä hoidettavanaan. Työntekijät kuitenkin kokivat kokeilemisen niin kevyenä tapana toimia, että kokeiluille liikenä aikaa kiireenkin keskellä ilman, että muut työtehtävät kärsivät. Työntekijät kokivat pientenkin kokeilujen olevan hyödyllisiä niin asiakkaille kuin työyhteisölle. Jatkokokeilujen kohdalla organisaation määrittämät työtehtävät kuitenkin vaikeuttivat kokeilujen tekemistä. Kokeilun kannalta onkin siis keskeistä, nähdäkö kehittäminen osaksi sosiaalialan ammattilaisten perustehtävää ja yhdessä palvelunkäyttäjien kanssa kehittäminen jopa tavaksi tehdä sosiaalityötä, kuten yhteistutkijusryhmissä (Palsanen 2013, 4).

## ASIAKKAIDEN TOIMIJUUS

Asiakkaiden toimijuus sai erilaisia muotoja kokeilun aikana. Voidaankin puhua asiakasosallisuuden tarkoituksenmukaisuudesta kussakin tilanteessa. Asiakkaan toimijuus oli kytköksissä siihen, miten toteuttajat tarjosivat asiakkaille mahdollisuuksia osallistua ja olla vuorovaikutuksessa. Jos kokeilun toteuttajan lähtökohtana on asiakkaan ymmärtäminen ja hänen tietonsa huomioiminen, voi asiakas vaikuttaa enemmän. Parhaimmillaan kokeilussa muodostui suhde, jossa asiakkaat valtaistivat myös työntekijöitä, kuten yksi haastateltava kertoo ryhmäkokeilusta (kokeilu 2):

T1: Mä koen, että siitä oli hyötyä kaikille, et se ei ollut mikään tällainen, et ihanaa nyt me valtaistimme asiakkaita vaan. Et siinä oli työntekijöiden prosessi myös tosi vahvasti siinä käynnissä. (Kokeilu 2.)

Tutkimuksessa asiakkaiden toimijuus muodostui heidän reagoinnistaan aidossa tilanteessa kokeiltavaan ideaan (kokeilu 1, 4, 5 ja 6), jolloin he eivät tiedostaneet olevansa osallisena kokeiluprosessissa. Toiseksi asiakkaiden toimijuus tarkoitti toimimista visualisoidun tai konkretisoidun idean arvioijana, kuten viestintäkokeilussa (kokeilu 3). Viestintäkokeilussa haastattelimme asiakkaita ja pyysimme heitä arvioimaan muutaman prototyypin, joilla viestitettiin faktoja sosiaalitoimiston palveluista. Työntekijöiden kuvia, palvelupisteen asiakasmääriä ja toimipistemuutoksia esittävien prototyyppien avulla tutkitiin, oliko informaatio kiinnostavaa, ja tunnistettiin parannusideat. Sen jälkeen prototyyppiä muutettiin ennen seuraavaa

haastattelua. Asiakkaista osallistumistapa tuntui helpolta ja mielekkäältä.

Asiakkaiden toimijuus voi olla kokeiltavien ideoiden muokkaamista tai yhdessä toteuttamista. Opiskelijoiden kanssa asiakkaat eivät vain antaneet palautetta vaan toteuttivat kokeilun siirtää asukastalon ryhmätoimintaa sosiaalitoimiston aulaan (kokeilu 5). Työntekijöiden mukaan se hämmensi aluksi asiakkaita mutta tuntui lopulta mukavalta.

## FYYSISEN YMPÄRISTÖN TOIMIJUUS

Fyysinen ympäristö muovasi kokeiluja. Johan Blomqvistin (2011, 21) mukaan pienet palveluympäristöön liittyvät asiat voivat olla kokeiltavan prototyypin toiminnan kannalta merkittäviä. Työntekijöiden mukaan ryhmäkokeilussa (kokeilu 2) fyysinen ympäristö eli asukastila tuki kokeilun tavoitteiden saavuttamista. Paikka ja tila mahdollistivat työntekijöiden ja palvelunkäyttäjien asettumisen tasavertaiseen suhteeseen paremmin kuin valtalatautunut ja byrokraattista vuorovaikutussuhdetta vahvistava sosiaalitoimisto.

Toisaalta tilalle annetut merkitykset voivat myös vaikeuttaa kokeilua. Aularyhmäkokeilussa (kokeilu 4) työntekijät jalkautuivat vapaina hetkinään aulaan keskustelemaan palvelunkäyttäjien kanssa. Siirtyminen tilaan, jossa työntekijät eivät yleensä viettäneet aikaa, tuntui rikkovan sosiaalitoimiston näkymättömiä rajoja, joita Leena Eräsaari (1995, 159–160) kuvaa tutkimuksessaan. Työntekijät kokivat, että ilman kahvilatoimintaa keskusteleminen aulatilassa oli vaikeaa. Kahvila ymmärretään paikaksi, johon mennään

viettämään aikaa, kohtaamaan muita ja pitämään yllä sosiaalisia suhteita. Ilman kahvilalle ominaista toimintakulttuuria ja sitä tukevia materiaalisia puitteita kohtaamiset tuntuivat epäluonnollisilta:

T2: Miltä se näyttää, että sä vähän nyt niinku seisoskelet tässä ja odottelet, jos tulis asiakkaita. -- Oli siitä kyllä puhe, että varmaan sen kahvilan aikana se on jotenkin luonnollista, että siinä on ollu joku toiminta ja sitten siinä lomassa voi sitten jutella asiakkaitten kanssa. (Kokeilu 4.)

Myös urheilukokeilussa (kokeilu 6) opiskelijoiden sosiaalitoimiston aulassa kokeilema joogatunnin pitäminen osoittautui kokeilua havainnoineen työntekijän mukaan tilaan, paikkaan ja siellä asioivien ihmisten tarpeeseen nähden epätarkoituksenmukaiseksi:

T1: Jos sä tosta randomilla alat, kun lappaa ovesta sisään, ni hokuttelee siihen sinä hetken tapahtuvaan liikuntaan, ni suurin osa kyllä, et "ei, et mul on täs ihan omat ongelmat ja aika koht sossulle ja niinku, et pitää hoitaa paperiasioita, et ei". Sekin saattaa tuntua vähän ärsyttävältä sillai, että "joogatkaa te paremminvoivat siellä". (Kokeilu 6.)

Kyseinen kokeilu ei kuitenkaan ollut työntekijän mukaan epäonnistunut. Kokeilu auttoi opiskelijoita ja työntekijöitä saavuttamaan uutta ymmärrystä ja suunnittelemaan seuraavaa kokeilua, joka vastasi paremmin tavoitetta tukea sosiaalitoimistossa kävijöiden liikkuamista.

#### TOTEUTETUN KOKEILUN JA KOKEILUMENETELMÄN TOIMIJUUS

Lopuksi kokeilussa muodostui toimijuutta myös toteutetulle kokeilulle ja kokeilumenetelmälle. Työntekijät kokivat, että toteutetun kokeilun tulosten näkeminen helpotti muiden kutsumista jatkokokeiluihin. Kokeilujen toteuttaminen paransi työntekijöiden mukaan esimerkiksi asukastalon ja sosiaalitoimiston välistä yhteistyötä (kokeilu 5):

T1: Joo oli sillä merkitystä, että jotain konkreettista tapahtui ja muuttui heti ja sillai, että vaikka täällä ei ole moni työntekijä välttämättä niin kiinnostunut olemaan mukana tällaisissa, mutta sitten, kun kaikki kuitenkin näkee sen, et mitä on tapahtunut, niin ei voi kiistää sitä, että siitä ei olis ollut mitään hyötyä. (Kokeilu 5.)

Osallistuminen ja kokemuksen kertyminen kokeilumenetelmästä helpotti työntekijöiden mukaan uuteen kokeiluun lähtemistä. Yksi työntekijä kuvasi lähestymistavan muuttaneen hänen suhtautumistaan syntyneisiin ideoihin aiempaa avoimemmaksi:

T1: -- Ja sitten sitä kautta mä huomasin, että mä rupesin aatteleen silleen että jos mä sain jonku ajatuksen: "Ääh huono idea, ei tommosta haluta". Sitten mä aattelin, mutta sitä voi silti kokeilla että toimiiko se. Ja sitä kautta on varmasti sitten tullu jotain ihan hyvääki. -- Siis, niin ei mitään tapahdu jos ei kukaan tee. (Kokeilu 4.)

Kokeiltavan idean ja kokeilumenetelmän kanssa ei voida käydä sanallisia neuvotteluja. Idean ja metodin koettelu ja arviointi mahdollistui vuoro-

vaikutuksessa käytännön toiminnassa (Lehtonen 2004, 197). Kokeileminen menetelmänä osoittautui tutkimuksemme toimivaksi ja vakuutti aluksi epäilevästi suhtautuneet työntekijät hyödyllisyydestään. Heistä tuli kokeilujen tekemisen puolestapuhujia:

T2: Ennen mä oisin ajatellut ehkä enemmän, et ”ai noin pieni ja lyhyt juttu ja noin vähän asiakkaita, että kannattaako tuollaiseen kauheesti nyt uhrata ja mennä mukaankaan”. Jotenkin nyt mä ajattelen sillai myönteisemmin, et kannattaa kokeilla kuitenkin. (Kokeilu 2.)

Ihmisten voi olla vaikea kuvitella selaista, mitä he eivät ole nähneet tai kokeneet. Kokeilemisessä syntyvä kokemus auttaa avaamaan omaa ajattelua. Kokeilu voi puhua toimintaympäristössä vallitsevaa diskurssia vastaan ja tuoda käytäntöön uusia näkökulmia.

#### **SOSIAALIPALVELUIDEN KEHITTÄMINEN KOKEILEMALLA**

Sosiaalipalveluiden kehittämisessä kokeilemalla on kyse eri toimijoiden yhteistoiminnassa tapahtuvasta, toisiinsa limittyvistä vaiheista muodostuvasta käännösprosessista, joka määrittää mitä kokeilu kussakin yhteydessä tuottaa. Kehittämistoiminta pohjautuu osallistujien kokemuksiin, kokemustiedon pohjalta uuden toimintatavan muotoiluun, systemaattiseen testaamiseen ja kokeilun arvioimiseen käytännössä. Kokeellisessa toiminnassa on kyse vastavuoroisesta vaikuttamisesta ympäristön ja muiden elollisten toimijoiden kanssa. Tässä vuorovaikutuksessa toimijuus näyttäytyy toimintaan vaikuttamisena ja sen muovaamisena.

Sosiaalityön käytäntöjen uudistamisen ja kehittämisen kannalta on ymmärrettävä ajan, paikan ja tilan sosiaalityölle asettamia raameja (Harrikari ym. 2014, 8). Kokeiluissa pyrimme ymmärtämään käytännön monimuotoista toimijuutta ja siksi arvioimme toimintatavan eettisen pohjan olevan vahva. Kokeilujen tekeminen voi tarjota sosiaalipalveluiden kehittämislle toimintaympäristön huomioivan, mukana olevien elollisten ja elottomien toimijoiden ehdoilla etenevän, sensitiivisen ja osallisuutta vahvistavan lähestymistavan.

Työyhteisöjen oman kehittämistoiminnan näkökulmasta kokeileminen voi tarjota yhteisöoppimisen mahdollistavan toimintatavan. Kokeilemisessä on mahdollista haastaa vakiintuneita toimintatapoja ja niihin kytkeytyviä työntekijöiden rutiineja (Kivinen & Ristelä 2001, 58). Pidämme kokeilujen tekemisessä tapahtuvaa toiminnan reflektointia tärkeänä laadukkaiden ja eettisesti kestävien sosiaalipalveluiden tuottamiselle. Myös epäonnistuneiden kokeilujen ymmärtäminen oppimiskokemuksiksi, mahdollisuudeksi tämentää ongelmanasettelua ja muotoilla jatkokokeiluja (Alhanen 2013, 136), on voimaannuttava ajatus sosiaalipalveluiden kehittämistoiminnassa.

Sosiaalialalla on jatkuvasti käynnissä monimuotoisia hankkeita ja projekteja sekä verkostoyhteistyön muotoja, joissa kehitetään ja tuotetaan palveluja. Uuden kehittämishankkeen aloittamisen sijaan ehdotamme pieniä, arjessa toteutettavia, systemaattisia kokeiluja menetelmäksi kehittää julkisia sosiaalipalveluja siellä, missä ammattilaiset ja palvelunkäyttäjät jo toimivat. Niiden kautta voidaan tuottaa, arvioida ja ja-



kaa käytännön toiminnasta saatua tietoa. Tutkimuksessa kokeilut toimivat ammattilaisten oman toiminnan tutkiskelun ja kehittämisen menetelmänä, jolloin kehittämiseen ei välttämättä tarvita isoja hankkeita. Työntekijät kokivat kokeilemalla kehittämisen olevan mahdollista oman työn ohessa ja lisäävän työn mielekkyyttä.

Sosiaalipalveluorganisaatioiden sisällä ongelmana on ylhäältä alaspäin tapahtuva johtaminen, kontrolli ja avoimen dialogin puute (Satka 2014, 196–197). Ehdotamme, että sosiaalipalveluorganisaatioissa olisi aika tehdä suunnitelmallisia kokeiluja ja opetella johtamaan kokeilevaa toimintakulttuuria käytännön työntekijöiden sekä palvelunkäyttäjien asiantuntemuksen ja innovaatiopotentiaalin hyödyntämiseksi. Tämä voi tukea sosiaalipalveluorganisaatioiden demokratisoimista, jota Dewey jo vuosisata sitten peräänkuulutti.

Myös kokeileminen voi väärinymmärrettyinä olla osa ylhäältä alaspäin tapahtuvaa, ruohonjuuritasolla toimivien ammattilaisten ja palvelunkäyttäjien kokemustiedon ja osallisuuden sivuuttavaa toimintakulttuuria. Siksi pidämme erityisen tärkeänä sitä, ketkä saavat osallistua kokeilun tavoitteiden määrittelyyn sekä toteutuksen suunnitteluun, toimeenpanoon ja arviointiin. Kokeilemistä, sellaisena kuin sen tässä artikkelissa ymmärrämme, ei myöskään tule sekoittaa projektiyhteiskunnan hanke-toimintaan vaan se tulee pitää pienenä ja kevyenä. Kokeilun tavoitteiden määrittelyssä tulee muistaa, ettei kerralla voi parantaa koko maailmaa. Suunnittelu- ja toteutus on tärkeää luoda kehittämisstrategia, johon kytkeytyvät kokeilut ovat systemaattisia ja niille asetetaan arvioimisen

mahdollistavat mittarit. Kokeilemisessa menetelmänä on siis reunaehdoja ja siksi menetelmää koskeva tutkimus on tarpeen.

On oleellista, että kokeiltava idea osuu sellaisen ongelman ratkaisemiseen, joka on loppukäyttäjälle relevantti. Tutkimuksessamme asiakkaat osallistuivat joihinkin kokeilun vaiheisiin, kuten prototyypin muokkaamiseen tai sen arvioimiseen. Asiakkaiden osallistuminen voi kokeilusta riippuen vaihdella. Voimme siten puhua osallisuuden tarkoituksenmukaisuudesta. Deweyn mukaan kukin osallistuu demokraattiseen yhteiselmään kykyjensä mukaan (Alhanen 2013, 230). Uskomme, että kokeileminen syventää osallisuutta verrattuna lomakekyselyihin tai asiakaspalautteisiin. Samalla se on voimaannuttavaa vastapuhetta yksilöllistämisen diskurssille.

Tutkimuksessa esiteltyjen kokeiluiden vaikuttavuutta olisi lisännyt syvempi laadullinen ymmärrys asiakkaan kokemista sosiaalitoimistossa asioimisen pullonkauloista ennen kokeiltavien ratkaisujen ideointia. Kokeilujen vahvuus on kuitenkin juuri tässä. Vaikka alkuoletus olisi rakennettu vahvalle asiakasymmärrykselle, sisältää idean konkretisoiminen kokeiluksi jo lähtökohtaisesti paljon oletuksia. Näiden oletusten arvioiminen kompleksisessa ympäristössä ei ole mahdollista ilman kokeilemistä. Huonon idean tappaminen varhaisessa vaiheessa voidaan katsoa vaikuttavaksi tulokseksi, jos lyhyellä kokeilulla vältetään esimerkiksi vuoden kestävä pilottointi tai pahimmillaan pysyvä muutos palvelussa.



## KOKEILUT SOSIAALITYÖN KÄYTÄNTÖTUTKIMUKSEN MENETELMÄNÄ

Sosiaalityön käytäntötutkimuksen piiriin on syntyemässä uusia tietokäytäntöjä (Yliruka 2015). Kivisen ja Ristelän (2001, 379) mukaan koettelevalle ja kokeelliselle sosiaalityönteelle olisi tarvetta uusien toimintatapojen löytämiseksi. Tässä artikkelissa olemme tarkastelleet kokeiluja sosiaalipalveluiden kehittämisen menetelmänä. Mutta mitä kokeilujen tekeminen voisi tarjota sosiaalityön käytäntötutkimukselle?

Tutkimusmenetelmänä kokeileminen voisi tuottaa toisenlaista tietoa sosiaalipalveluiden asiakkaiden arjesta, sosiaalipalveluiden toimintaympäristöstä sekä palveluiden systeemisydestä ja täydentää siten käytössä olevia tutkimusmenetelmiä. Uskomme, että kokeilujen tekeminen voi mahdollistaa sosiaalityön käytäntötutkimukselle kiinnostavia avauksia. Kokeilujen avulla voidaan tutkia sellaisia käytännön toimintaan vaikuttavia tekijöitä, kuten tiloja, joita ei voida haastatella. Samalla kokeiluissa mahdollistuu sosiaalityön käytäntötutkimukselle välttämätön yhteys työn kehittämiseen (Satka ym. 2005, 11).

Sosiaalityön käytäntötutkimuksen menetelmänä kokeilujen tekemisen haasteena on mittarien luominen ja kokeilun tulosten arvioiminen. Kun kyseessä on usean toimijan yhteistoiminta, mukana on aina satunnaisia tekijöitä. Harvittukaan teko ei välttämättä takaa toivottuja seurauksia (Kivinen & Risteli 2001, 67). Vaikka Dewey ei pystynyt tarjoamaan vastausta siihen, miten yhteiskuntatieteellinen aineisto taipuisi luonnontieteiden tutkimuskohteiden lailla hallittavaksi, yhteiskunnallisen

päätöksenteon seurausten tutkimuksessa kannattaa Deweyn mukaan silti hyödyntää kokeellisia menetelmiä. Suunnitelmalliset uudistukset tarjoavat koeasetelmia, johon tiedontuotantoa voi rakentaa. Yhteiskuntatieteellisten tutkimusmenetelmien monipuolistuksessa olisi tärkeää kehittää Deweyn ajatusta julkista toimintaa koskevien koeasetelmien muotoilemisesta. (Alhanen 2013, 210–211.)

Kokeilujen käyttämisessä sosiaalityön käytäntötutkimuksen metodina on syytä kiinnittää huomioita tutkimusasetelman sekä tutkimuksen tavoitteen ja mittarien määrittelyyn. Tutkimusasetelmassa olisi esimerkiksi hyvä olla mukana kaksi eri toimistoa, joissa kokeiluja tehdään. Niissä tapauksissa, joissa kaikki osapuolet eivät ole mukana yhteiskehittämisprosessissa ja tietoisia käynnissä olevasta tutkimuksesta, tutkimusaineiston keräämismenetelmän ja eettisten kysymysten pohdinta on erityisen tärkeää.

Kokeilujen tekemisen tarkastelu sosiaalityön käytäntötutkimuksen menetelmänä tuntuu oman tutkimuksemme pohjalta perustellulta jatkotutkimusaiheelta. Ehdotamme, että kokeilujen tekemisen menetelmä voisi viedä eteenpäin ajattelua, joka koskee praktikkojen ja palvelunkäyttäjien tekemää sosiaalityön käytäntötutkimusta. Deweyläisittäin ymmärrettynä kokeilujen tekeminen ja toiminnan seurausten tutkiskelu voisi tarjota tavan praktikoille tutkia omaa työtään, mitä pidetään sosiaalityön käytäntötutkimuksen yhtenä muotona. Sosiaalityön käytäntötutkimuksen toisena muotona voidaan pitää palvelunkäyttäjien osallistumista tutkimukseen (*user-controlled research*)

(Uggerhøj 2012, 79, 84). Jatkossa olisi mielenkiintoista tutkia miten asiakkaat kokevat oman toimijuutensa osallistuksessaan sellaiseen yhteiskehittämisprosessiin, jossa hyödynnetään kokeiluja.

Kokeilujen tekeminen auttaa sosiaalitehtäviä hankkiutumaan aitoihin arjen tilanteisiin, joissa ihmisiä lähestytään heidän omilla ehdoillaan ja kunnioitetaan heidän tietoaan, kuten Jane Addams kollegoineen teki. Tämä ajatus on myös hyvin latourlainen ja sopii toimijaverkkoteoriaan (Kivinen ja Ristelän 2001, 107). Deweyn mukaan johdonmukainen kokeellinen toiminta paljastaa lopulta, voiko demokraattinen ihanne toteutua käytännössä (Alhanen 2013, 234). Tutkimuksemme pohjalta uskomme, että kokeilut voivat mahdollistaa tutkijoiden, työntekijöiden ja palvelunkäyttäjien asettumisen uuteen yhteistoiminnalliseen suhteeseen, jossa kokemustiedon merkitys on vahva.

#### KIRJALLISUUS:

- Alhanen, Kai (2013) John Deweyn kokeumusfilosofia. Helsinki: Gaudeamus.
- Arnkil, Tom Erik & Eriksson, Esa (1995) Mukaan meneminen ja toisin toimiminen: Nuorisopoliklinikka verkostoissaan. Sosiaali- ja terveysalan tutkimus- ja kehittämiskeskus. Tutkimuksia 51. Helsinki: Stakes.
- Blomqvist, Johan (2011) Conceptualising Prototypes in Service Design. Faculty of Arts and Sciences Thesis No. 101. Linköping: Linköping Universitet.
- Callon, Michel (1986) Some elements of a sociology of translation: Domestication of the scallops and the fishermen at St Brieuc Bay. Teoksessa John Law (toim.) Power, Action and Belief: A New Sociology of Knowledge? London: Routledge & Kegan Paul, 196–233.
- Dewey, John (1999) Pyrkimys varmuuteen. Helsinki: Gaudeamus.
- Eduskunnan tulevaisuusvaliokunnan mietintö (2014) Mahdollistava valtio – Koikeileva Suomi. Eduskunnan tulevaisuusvaliokunnan julkaisu (6/2014).
- Eräsaari, Leena (1995) Kohtaamisia byrokraattisilla näyttämöillä. Helsinki: Gaudeamus.
- Gross, Matthias (2009) Collaborative experiments: Jane Addams, Hull House and experimental social work. *Social Science Information* 48) 1, 81–95.
- Harrikari, Timo & Rauhala, Pirkko-Liisa & Virokannas, Elina (2014) Modernization and Social Work: Toward Governing Risks, Advanced Liberalism and Crumbling Solidarity? Teoksessa Timo Harrikari, Pirkko-Liisa Rauhala & Elina Virokannas (toim.) Social Change and Social Work: The Changing Societal Conditions of Social Work in Time and Place. Farnham: Ashgate, 1–14.
- Heikkinen, Hannu (2001) Toimintatutkimus – toiminnan ja ajattelun taitoa. Teoksessa Juhani Aaltola & Raine Valli (toim.) Ikkunoita tutkimusmetodeihin I. Metodien valinta ja aineiston keruu: virikkeitä aloittelevalle tutkijalle. Jyväskylä: PS-kustannus, 170–185.
- Juhila, Kirsi (2008) Aikuisten parissa tehtävän sosiaalityön yhteiskunnallinen paikka. Teoksessa Arja Jokinen & Kirsi Juhila (toim.) Sosiaalityö aikuisten parissa. Tampere: Vastapaino, 48–81.
- Kivinen, Osmo & Ristelä, Pekka (2001) Totuus, kieli ja käytäntö. Helsinki: WSOY.
- Latour, Bruno (1987) Science in Action. Cambridge, MA: Harvard University Press.
- Law, John (1992) Notes on the Theory of the Actor-Network: Ordering, Strategy and Heterogeneity. *Systems Practice* 5, 379–393.
- Lehtonen, Turo-Kimmo (2004) Yhteiskunta välityksinä ja koetuksina: Bruno Latour ja kollektiivinen kokoonpaneminen. Teoksessa Keijo Rahkonen (toim.) Sosiologisia nykykeskusteluja. Helsinki: Gaudeamus: 166–205.
- Lorenz, Walter (2014) Is history repeating itself? Reinventing Social Work's Role in Ensuring Social Solidarity Under Conditions of Globalization. Teoksessa Timo Harrikari, Pirkko-Liisa Rauhala & Elina Virokannas (toim.) Social Change

- and Social Work: The Changing Societal Conditions of Social Work in Time and Place. Farnham: Ashgate, 15–29.
- Lovio, Iikka & Muurinen, Heidi (2013) Sosiaalitoimisto 2.0 – Kuinka teemme sosiaalitoimistosta voimauttavan paikan? Työpapereita 2013:2. Helsinki: Socca.
- Paju, Elina (2013) Lasten arjen ainekset. Helsinki: Tutkijaliitto.
- Palsanen, Kati (2013) Yhteistutkiminen – opas sosiaalityöhön 2.0. Työpapereita 2013:3. Helsinki: Socca.
- Satka, Mirja (2014) Looking to the Past for Sustainable Social Work. Teoksessa Timo Harrikari, Pirkko-Liisa Rauhala & Elina Virokannas (toim.) Social Change and Social Work: The Changing Societal Conditions of Social Work in Time and Place. Farnham: Ashgate, 193–202.
- Satka, Mirja & Karvinen-Niinikoski, Synnöve & Nylund, Marianne (2005) Mitä sosiaalityön käytäntötutkimus on? Teoksessa Mirja Satka, Synnöve Karvinen-Niinikoski & Marianne Nylund (toim.) Sosiaalityön käytäntötutkimus. Helsinki: Palmenia-kustannus, 9–19.
- Schneiderhan, Erik (2011) Pragmatism and empirical sociology: the case of Jane Addams and Hull-House, 1889–1895. *Theory and Society* 40, 589–617.
- Tuomi, Jouni & Sarajärvi, Anneli (2002) Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Helsinki: Tammi.
- Uggerhøj Lars (2012) Theorizing practice research in social work. Teoksessa Edgar Marthinsen, Ilse Julkunen, Lars Uggerhøj, Tove Rasmussen & Karvinen-Niinikoski (toim.) Practice research in Nordic social work. Knowledge production in transition. London: Whiting & Birch, 67–94.
- Yliruka, Laura & Hänninen, Kaija (2014) Sosiaalityön arviointimenetelmän käyttöönotto toimijaverkkona. *Yhteiskuntapolitiikka* 3, 278–290.
- Yliruka, Laura (2015) Itsearviointi reflektiivisenä rakenteena. Kuvastin-menetelmän toimivuus, käyttöönotto ja kehittäminen. Heikki Waris -instituutin tutkimuksia 1/2015. Helsinki: Socca.